



2019-05-06 06:00 EEST

## Suomalaiset tyytyväisiä takseilla ja raitiovaunulla matkustamiseen

EPSI Rating teki henkilöliikenteen toimialamittauksen nyt ensimmäistä kertaa Pohjoismaisesti sekä Suomessa, Ruotsissa, Tanskassa, että Norjassa.

Ruotsissa tutkimusta on tehty jo vuodesta 2004 alkaen. Suomessa tutkimus julkaistiin viimeksi vuonna 2014.

### Raitiovaunulla ja takseilla matkustaminen henkilöliikenteen alan huippua

Raitiovaunu sekä taksit ovat tutkimuksen asiakastyytyväisyyden kärjessä. Asiakkaat suosittelisivat raitiovaunua kaikkein todennäköisimmin, ja myös kokevat sen olevan lähimpänä täydellistä liikenneyhtiötä. Takseilla

asiakastyytyväisyys taas nousee kärkeen matkustusmukavuudessa, sekä matkustamisen helppoudessa (esim. jatkoyhteydet, matkan alkupisteen saavutettavuus, sopivat vuorot/lähdöt). Varsinkin matkustusmukavuus koetaan selvästi muita liikennevälineitä paremmaksi, jopa 9 indeksipistettä korkeammaksi kuin seuraavaksi mukavimmaksi koetun VR:n.

Työntekijöiden palvelualttius koetaan olevan alan huipputasoa taksi- ja lentoyhtiöillä. ”Merkittävimmät syyt taksin valintaan ovat suomalaisten mielestä taksin luotettavuus, sekä tilaamisen nopeus”, sanoo Heidi Laitinen, maajohtaja, EPSI Rating Finland.

## **Suuria eroja asiakkaiden mielipiteissä eri liikennemuotojen kestävässä kehityksessä**

Kestävän kehityksen osalta taksit taas jäävät aivan toimialavertailun alimmalle tasolle ja vastaavasti raitiovaunu on kaikkein korkeimmilla indeksipisteillä kestävä kehitystä ajatellen. Erotus kestävä kehityksen osalta raitiovaunun ja taksien osalta on jopa 21 indeksipistettä. Kestävä kehitys ei nouse keskimäärin alalla korkealle tasolle, vaan jää keskiarvallisesti vain 67,1 indeksipisteeseen. Raitiovaunu, metro sekä VR koetaan toimivan eniten kestävä kehityksen eteen ja erottuvat selvästi muista liikennevälineistä.

Pohjoismaisella tasolla on nähtävissä, että vaikka kestävä kehitys koetaan tärkeäksi, niin asiakkaat valitsevat yritykset muista syistä. Yleisimpiä syitä yritysten valinnassa ovat maantieteellinen sijainti (läheisyys sekä lähtö- että määräpaikkaan) ja hinta. ”Esimerkiksi Ruotsissa asiakkaat vaihtavat käyttämänsä yritystä suhteellisen helposti, ja heidät saa vaihtamaan toisiin yrityksiin, jos niissä on lyhyempi matka-aika, tai ne koetaan mukavammiksi. Nämä asiat vaikuttavat todellisessa vaihtotilanteessa enemmän, kuin ympäristöystävällisyys. Ruotsissa ympäristöystävällisyys valinnan syynä on melko kaukana todellisuutta. Suomessa pääsemme analysoimaan tarkemmin tätä puolta ensi vuoden laajemman tutkimuksen parissa.”, kertoo Laitinen.

## **Finnairin maine alan parhainta**

Lentokoneiden, laivojen sekä raitiovaunujen maine koetaan alan parhaimpana, näiden ollessa suunnilleen samoissa lukemissa, kaikki yli 80 indeksipisteen. Alan suurimpiin lukemiin yltää Finnair 86,1 indeksipisteellä. Finnair on eri lentoyhtiöiden vertailussa korkeimmalla myös kestävä kehityksen osalta.

”Näemme tutkimuksistamme, että sosiaalinen vastuu ja kestävyys ovat Pohjoismaisellakin tasolla suuri haaste viestinnälle. Tässä kohtaa Finnair on onnistunut, verrattuna muihin lentoyhtiöihin”, kertoo Laitinen. Lentoyhtiöt pärjäävät erinomaisesti myös työntekijöiden palvelualttiutta koskevissa osakysymyksissä.

## **Linja-automatkustaminen keskivertoa**

Linja-autot pysyttelevät tutkimuksen eri osa-alueissa hyvin tasaisesti toimialan keskiarvon molemmin puolin. ”Pohjoismaisesti katsoen esimerkiksi Ruotsissa linja-autot ovat asiakastytyväisyyden huipulla, Norjassa taas linja-autot ovat lentokoneiden jälkeen heti asiakastytyväisyyden kärjessä. Eli eroja Suomeen löytyy myös tässä suhteessa”, kertoo Laitinen.

Tutkimuksen mukaan linja-autot eivät ole pystyneet täyttämään asiakkaiden kaikkia odotuksia, pysytellen VR:n kanssa indeksipisteiden viimeisimpinä. Linja-autojen sovellukset keräsivät kuitenkin suomalaisten kiitosta - toisaalta vain noin 23% ilmoitti käyttävänsä sovellusta.

## **Henkilöliikenteen haasteita**

Vertailun mukaan VR:llä on haasteita kotimaan liikenteessä tutkimuksen kaikilla osa-alueilla. Aikataulussa pysyminen on julkisen liikenteen osalta asiakkaiden mielestä selvästi heikompaa kuin muilla kulkuvälineillä. Metro ja raitiovaunu saavat parhaat pisteet aikataulussa pysymisen osalta. Kuitenkin matkustusmukavuus, sekä työntekijöiden palvelualttius nousee VR:llä alan keskiarvoon. Vastaavasti näillä osa-alueilla metro sekä raitiovaunu saavat matalimmat asiakastytyväisyyspisteet. ”Aikataulussa pysymisestä, sekä niiden käsittelystä löytyy Pohjoismaisesti isojakin eroja. Ruotsissa myöhästyksissä erottuvat SJ ja SAS: kolme neljästä on kokenut myöhästyksiä SJ:llä ja puolet SASilla. Kommunikaation myöhästysten yhteydessä hoitaa kuitenkin SAS selvästi SJ:tä paremmin. Suomessa syvennymme enemmän myös myöhästymisiin ensi vuoden henkilöliikenteen tutkimuksessa.”, kertoo Laitinen.

Ruotsissa asiakkaiden suosikkeina ovat Netbuss Bus4you (linja-autoyhtiö), BRA (lentoyhtiö), sekä MTR (juna). ”Syy tähän löytyy toimivasta ydinliiketoiminnasta, mutta samalla pystytään käsittelemään häiriöitä ja mahdollisia asiakasreklamaatioita jo heti niiden syntymisen yhteydessä.”, lisää Laitinen.

Laivat ja taksit ovat aikataulun sekä matkustamisen helppouden osalta alan

kärkeä. Suosittelevat on takseilla ja VR:llä alan alhaisinta. Vastaavasti taas metroa ja raitiovaunua suomalaiset suosittelevat alalla eniten. Suosittelevat hajonta on kuitenkin suhteellisen pientä: erotus korkeimman ja alhaisimman suositteluhaluuden välillä on vain noin 4,5 indeksipistettä.

## Valitukset

Noin 6 % asiakkaista on ollut aihetta valittaa henkilöliikenteessä. Valitusten määrä on melko tasaista eri liikennevälineiden kesken, mutta erityisesti metro ja laivayhtiöt erottuvat tässä positiivisesti. Vain 2 % asiakkaista on ollut aihetta valittaa metrosta ja noin 3 % asiakkaista on ollut aihetta valittaa laivayhtiöistä.

### Tietoa tutkimuksesta

EPSI Rating Finland haastatteli Henkilöliikenne 2019 -tutkimukseen 802 Suomessa asuvaa yli 18-vuotiasta yksityisasiakasta. Puhelinhaastattelut tehtiin 12.4.–24.4.2019. Indeksi tuotetaan asteikolla 0–100, jossa 75 on erittäin hyvä, 60–75 tyytyväinen ja 0-60 tyytymätön.

Asiakastyytyväisyyden virhemarginaalit ovat yleisesti välillä n. 1,5–2,5 indeksipistettä. Poikkeuksena raitiovaunut (3,3) Tilastollinen luottamustaso on 95 prosenttia ja mallin selitysaste vaihtelee välillä 55-73 prosenttia.

### Lisätietoa:

Heidi Laitinen, maajohtaja EPSI Rating Finland, +358 50 406 8796,  
[heidi.laitinen@epsi-finland.org](mailto:heidi.laitinen@epsi-finland.org)

**EPSI Rating on Pohjoismaiden johtava riippumaton yhtiö yritysten asiakas- ja työtyytyväisyyden tutkimisessa ja mittaamisessa. EPSI Rating tuottaa ja julkaisee puolueetonta tutkimus- ja mittaustietoa toimialojen eitaloudellisista indikaattoreista. Lisäksi yhtiö tekee yrityskohtaisia tutkimuksia ja tukee johtoa päätöksenteossa. Eri toimialojen, terveydenhoidon, energian, pankki- ja vakuutusalan, matkailun, kuljetuksen sekä telealan tutkimustulokset julkistetaan säännöllisesti, ja tiedot ovat vapaasti käytettävissä. Niiden avulla sekä kuluttajat että yritykset voivat vertailla eri toimijoita. EPSI Rating toimii Pohjoismaiden ja Baltian lisäksi Keski-Euroopassa ja UK:ssa.**

---

*EPSI Rating tutkii, miten asiakkaista tulee asiakkaita ja miten he pysyvät uskollisina yritykselle. EPSI Ratingin tutkimukset selvittävät asiakkaiden kokemusten ja yrityksen kanssa käydyn vuorovaikutuksen avulla, mitä mieltä asiakkaat ovat yrityksestä. EPSI Ratingin tutkimusmenetelmä on Tukholman kauppakorkeakoulun suunnittelema ja toimii perustana puolueettomille ja luotettaville tutkimuksille.*